



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac
Ate, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Eder Gabriel Cabana Barrientos

ASESOR:

Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2018 - I

PÁGINAS PRELIMINARES

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) EDER GABRIEL CABANA BARRIENTOS cuyo título es: Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac Ate, 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁷.....(número)
^{diecisiete}.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 03 de julio del 2018



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi madre que siempre me apoyo en todo momento, por su motivación y ayudándome hasta donde lo pudo hacer. A mi padre por su comprensión y apoyo constante. A mi jefa Maribel por su paciencia y colaboración para lograr mis objetivos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por llegar hasta esta etapa de mi formación.

A mi familia por su cariño y apoyo para poder lograr esta meta.

A mis asesores por su orientación y apoyo en la realización de este desarrollo de proyecto de tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Eder Gabriel Cabana Barrientos con DNI N° 43084577, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 03 de julio del 2018



FIRMA

Eder Gabriel Cabana Barrientos
DNI: 43084577

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac Ate, 2017”, cuyo objetivo fue Conocer cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac Ate, 2017 y que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación consta de tres capítulos. En el primer capítulo manifestamos la realidad problemática de la empresa e identificamos el problema, se detalla los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, las justificaciones de estudio, las hipótesis y por último los objetivos; en el segundo capítulo se manifiesta el diseño de la investigación, el cuadro de operacionalización de variables ,población, muestra técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el tercer capítulo se mostrará los resultados donde se mostrara las tablas con sus respectivas interpretaciones; en el cuarto capítulo se manifiesta los discusión de los resultados contrastándolos con los antecedentes, los objetivos y las hipótesis. Finalmente, en el último capítulo se manifiesta las conclusiones, las recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Atte.



FIRMA

Eder Gabriel Cabana Barrientos.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación al problema.....	27
1.5. Justificación del estudio:	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, operacionalización.....	34
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	38
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de variables Calidad de servicio	34
Tabla 2:	Operacionalización De variables satisfaccion del cliente	35
Tabla 3:	Resultados de validación de expertos de la variable calidad de servicio	39
Tabla 4:	Resultados de validación de expertos de la variable satisfacción del cliente	40
Tabla 5:	Estadística de fiabilidad de calidad de servicio	45
Tabla 6:	Estadística de fiabilidad de satisfaccion del cliente	45
Tabla 7:	V1-Calidad de servicio y V2-Satisfacción del cliente	49
Tabla 8:	D1-Elementos tangibles y V2-Satisfacción del cliente	50
Tabla 9:	D2-Confiabilidad y V2-Satisfacción del cliente	51
Tabla 10:	D3-Capacidad de respuesta y V2-Satisfacción del cliente	52
Tabla 11:	D4-Seguridad y V2-Satisfacción del cliente	53
Tabla 12:	D5-Empatía y V2-Satisfacción del cliente	54
Tabla 13:	D6-Precio y V2-Satisfacción del cliente	55
Tabla 14:	Confiabilidad del instrumento Calidad de servicio	76
Tabla 15:	Confiabilidad del instrumento Satisfacción del cliente	78
Tabla 16:	V. de Aiken Calidad de servicio	82
Tabla 17:	V. de Aiken Satisfacción del cliente	84
Tabla 18:	Especificaciones de variable 1	99
Tabla 19:	Especificaciones de variable 2	100
Tabla 20:	Matriz de consistencia	101

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1:	V1-Calidad de servicio	96
Gráfico 2:	V2-Satisfacción del cliente	96
Gráfico 3:	D1-Elementos tangibles y V2-Satisfacción del cliente	96
Gráfico 4:	D3-Capacidad de respuesta y V2-Satisfacción del cliente	97
Gráfico 5:	D4-Seguridad y V2-Satisfacción del cliente	97
Gráfico 6:	D5-Empatía y V2-Satisfacción del cliente	97
Gráfico 7:	D6-Precio y V2-Satisfacción del cliente	98
Gráfico 8:	D1-Elementos tangibles y V2-Satisfacción del cliente	98

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac Ate, 2017. Para el desarrollo de la tesis se utilizó la teoría de Galviz para la variable calidad de servicio y Thompson para la variable satisfacción del cliente. La población estuvo conformada por 219 clientes del cual se determinó una muestra de 140 clientes. Para la obtención de la opinión de los clientes se hizo a través de una encuesta de 57 preguntas basada en las variables en estudio, luego se procesó la información a través del IBM SPSS Statistics 24. Se tomo como base de la investigación el descontento por parte de los clientes para mejorar la calidad de servicio y obtener la satisfacción por parte de ellos. Los resultados determino que cuando la calidad de servicio es regular, la satisfacción del cliente también es regular en un 90.7%. el resultado de la prueba de Rho de Spearman determino que existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente con un coeficiente de correlación de 0.219 y un sig. Bilateral 0.009 que es menor a 0.005; mostrando una correlación baja. Por último, se concluyó que, si existe relación entre las variables, como del mismo modo también de las dimensiones de la calidad de servicio guardan relación con la variable satisfacción del cliente.

Palabra clave: calidad, servicio, satisfacción, cliente.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction in Sodimac Ate, 2017. For the development of the thesis the Galviz theory was used for the service quality variable and Thompson for the variable customer satisfaction. The population consisted of 219 clients, from which a sample of 140 clients was determined. In order to obtain the opinion of the clients, it was done through a survey of 57 questions based on the variables under study, then the information was processed through the IBM SPSS Statistics 24. The discontent on the part of the investigation was taken as the base of the investigation. of customers to improve the quality of service and obtain satisfaction from them. The results determined that when the quality of service is regular, customer satisfaction is also regular at 90.7%. the result of Spearman's Rho test determined that there is a significant correlation between quality of service and customer satisfaction with a correlation coefficient of 0.219 and a sig. Bilateral 0.009 which is less than 0.005; showing a low correlation. Finally, it was concluded that if there is a relationship between the variables, as well as the dimensions of the quality of service are related to the customer satisfaction variable.

Keyword: quality, service, customer, satisfaction